图书情报工作
第 64 卷 第 15 期　2020 年 8 月

武汉地区“双一流”建设高校图书馆新冠肺炎疫情应对策略

■ 袁青　陈星辰
华中科技大学图书馆　武汉 430074

摘　要：[目的/意义]新型冠状病毒的出现给各行各业都带来了重大影响，也考验着高校图书馆的应急服务能力。以新冠肺炎疫情为例，探讨非常态化情境下的图书馆新型服务能力，以期为高校图书馆今后提升应急服务能力提供参考。[方法/过程]通过网络调研法、在线访谈法与实例分析法，梳理武汉地区“双一流”建设高校图书馆在疫情期间开展应急服务的情况，分析存在的问题并探索相应的解决策略。[结果/结论]高校图书馆应急服务能力面临着对于电子教参建设的关注度不高、体现图情优势的专业性特色不多、线上培训和咨询反馈的渠道有限、馆员能力和资源远程访问系统不足等问题。提高应急服务与管理的认识和规划、提升数字资源远程获取能力、提供全方位的分层服务保障、搭建基于用户需求的咨询平台、加强馆员的新型服务能力建设，将成为改善高校图书馆应急服务能力的重要举措。

关键词：应急服务能力　高校图书馆　新型冠状病毒
分类号：G258
DOI：10.13266/j.issn.0252－3116.2020.15.001

1　引言

2019 年新型冠状病毒的出现，给各行各业都带来了重大影响。为了坚守疫情防控的重要阵地，教育部于 2020 年 1 月 27 日发布了《关于 2020 年春季学期延期开学的通知》[1]，得到了各省市的积极响应。在疫情防控的特殊时期，图书馆虽然没有站在最前线，但常规的工作与服务都受到了较大程度的影响。对于高校图书馆而言，开展应急服务，不仅是应尽的社会责任与义务，也是关注读者需求、拓展新型服务的良好契机。高校图书馆应如何提高其应急服务能力，以应对未来可预见和不可预见的突发状况，确保各项常规服务的稳定？应如何在重大公共事件中找准关键问题，抓住服务的转型升级机会？是值得深入探讨的重要现实性问题。

2　相关研究现状

关于图书馆应急服务的研究主要聚焦以下内容：①应急预防与应急预案。对图书馆危机事件的分类分级是图书馆开展应急服务的基础，孔繁超依据定量运算和模型分析[2]构建了图书馆危机事件的分类分级体系[3]；杨敏、刘咏梅、谢笑采用网络调查法，从栏目、内容、设备、预案等方面对高校图书馆突发事件应急预防管理现状进行调查[4]。②应急服务战略。陈有志、刘平、李晨等提出了突发事件中图书馆应急服务的宏观战略定位和战略资源定位[5]。③应急服务体系与应急服务机制。柯平认为应急服务需要考虑建立应急保障机制、联动机制和信息共享机制[6]；魏永丽等从组织体系、应急预案、队伍建设、应急演练、监测预警制度、信息报送等方面构建了图书馆突发公共卫生事件应急处置机制[7]；梁益铭、谢小燕认为应构建高校图书馆公共卫生治理与服务体系，强化高校图书馆在公共卫生普及教育中的责任和功能，有效防控和及时应对各类突发公共卫生事件[8]。④应急服务具体实践。杨继贤按时间顺序阐述了香港暴发非典型肺炎期间，香港岭南大学图书馆的工作情况[9]；张靖系统地梳理和总结了美国国家医学图书馆近年来开展灾害应急信息服务工作的相关实践探索[10]；谭欢从硬件、软件、特色三个角度，总结新冠肺炎疫情期间 42 所“双一流”大学图书馆的电子资源服务工作[11]；田蕴祥、吴雯君梳理了台湾地区高校图书馆在新冠肺炎疫情期间的管理措施[12]。⑤应急服务能力评估。卢明芳、朱贝从危机预防、危机

作者简介：袁青（ORCID：0000－0002－9583－4512），副馆长，副研究馆员；陈星辰（ORCID：0000－0002－6825－5144），馆员，硕士，通讯作者，E-mail：chenxingchen@hust.edu.cn。
收稿日期：2020－04－04　修回日期：2020－05－13　本文起止页码：4－11　本文责任编辑：杜杏叶

处理、危机善后三个方面构建了图书馆危机管理能力评价指标体系[13]。

新冠肺炎疫情发生前,国内相关研究多以重大事件发生后的理论探索为主,缺少事件发生过程中的具体工作举措。因此,本文希望通过梳理疫区中心高校图书馆在抗疫过程中的服务,分析存在的问题并探索相应的解决策略,以期为各高校图书馆今后提高应急服务能力提供参考,为图书馆应急服务能力的理论研究提供案例补充。

3　武汉地区“双一流”建设高校图书馆应急服务现状

武汉地区的高校图书馆自“武汉封城”之日起纷纷闭馆,全面停止线下服务。面对大规模线上服务需求,图书馆既需要克服工作人员分散、设备短缺老化、数据资料缺失等现实困难,又亟需解决有限的线上服务条件与激增的线上服务需求之间的矛盾。相比于其他地区,武汉地区的高校图书馆面临着最严峻的应急服务考验,在抗疫过程中的决策部署、困惑困扰及解决方案,更能带来现实启发。考虑到“双一流”高校是国内高水平大学的代表,其图书馆的服务能力在国内高校图书馆中也具有一定的示范效应,因此本文选取 7 所武汉地区的“双一流”建设高校[14]图书馆作为调查对象,包括华中科技大学图书馆、武汉大学图书馆、中国地质大学(武汉)图书馆、武汉理工大学图书馆、华中农业大学图书馆、华中师范大学图书馆和中南财经政法大学图书馆。通过网络调研、在线访谈与实例分析,全面梳理这 7 所高校图书馆在疫情期间开展的应急服务情况。本次调查时间为 2020 年 2 月 1 日－5 月 31 日。调查发现,疫情期间 7 所高校图书馆提供的应急服务主要有数字资源远程访问服务、学术资源整合推送服务、线上讲座与培训服务、阅读疗法服务和书香抗疫社会服务 5 种。具体服务项目与服务内容如表 1 所示:

表 1　武汉地区“双一流”建设高校图书馆的应急服务

服务项目	服务内容
数字资源远程访问服务	虚拟专用网络 VPN、代理服务器、基于 Shibboleth 的跨域身份认证模式、短期校外漫游账号、限制性的免费开放
学术资源整合推送服务	免费数字资源的收集与推送、电子教参的推送、新型冠状病毒的相关学术研究推送
线上讲座与培训服务	常态化的课程服务、针对疫情的专业化培训服务
阅读疗法服务	阅读推广、线上活动
书香抗疫社会服务	向方舱医院捐赠书刊、响应援鄂医疗队员需求

3.1　数字资源远程访问服务

数字资源是高校师生获取教学科研信息的主要来源[15],受疫情影响,数字资源远程访问的需求量激增。为保障师生在特殊时期能正常访问图书馆数字资源,武汉地区“双一流”建设高校图书馆均采取了相应措施,主要包括:①虚拟专用网络 VPN,即读者连上互联网后,找到 VPN 服务器,然后作为跳板进入校园网访问图书馆的数字资源[16]。②代理服务器,即读者对自身浏览器进行设置,向代理服务器发出请求,将校外 IP 转换为校内 IP,再访问校内数字资源。③基于 Shibboleth 的跨域身份认证模式,即读者通过访问受 Shibboleth 保护的网络应用系统,获得所在机构的身份认证,再根据授权获取资源的访问权限。④短期校外漫游账号,即读者通过输入账号密码,直接使用某个资源平台提供的数字资源,账号密码一般由数据库商向图书馆提供,或通过校园邮箱注册获取。⑤限制性的免费开放。包括限制使用时间(如截至 2020 年 2 月 29 日)、限制使用内容(只提供部分资源的免费开放)和限制使用方式(如只能在线浏览不能下载)等。

3.2　学术资源整合推送服务

“停课不停学”期间,各高校积极倡导网络教学,为了最大限度减少疫情对教师线上教学和学生线上上课的影响,武汉地区“双一流”建设高校图书馆通过微信公众号和官方网站向读者持续推送各类学术资源,主要包括:

(1)免费数字资源的收集与推送。有的注重资源发布的时效性,采取“一库一推送”的形式,如华中师范大学图书馆、华中农业大学图书馆。有的则分阶段、分类别推送,如武汉大学图书馆设置了“寒假教学科研”专栏,分专题梳理和推荐各类电子资源,为师生提供方便快捷的资源选择菜单。针对师生教学、科研等不同需求,按照资源类型(如学术期刊类、专利、统计资料类)、学科(如法学、经济等)、使用目的(学习类、考试类、休闲类、职业规划类、论文撰写类)精心推出了文献资源推荐专题 21 期[17]。

(2)电子教参的推送。武汉地区“双一流”建设高校图书馆均没有自建的电子教参系统。有的在疫情期间临时上线电子教参,如武汉理工大学图书馆从 2 月 5 日起全面开启“白＋黑”“5＋2”工作模式,在人手少的情况下,充分发挥学生志愿者的作用,完成电子教材的整理登记工作。在各出版社均未复工,无法通过电话联系的情况下,图书馆员通过查官网、发邮件、找微信、加 QQ 等办法联系出版社和电子图书供应商,并逐一

整理核对 3 039 门有教材需求的课程、联系 195 家出版社和图书供应商、编写发布长达 693 页的课程电子教材获取指南,在三周内实现了本科课程电子教材 82% 的保障率[18]。有的借助专业教参数据库,多渠道保障在线教学,如华中科技大学图书馆在疫情期间为师生提供了爱教材、爱学术、方正 Apabi 高校学科教参库等线上教材及教学参考书的查找获取途径,有效地保障了教学。

(3)新型冠状病毒的相关学术研究推送。武汉地区"双一流"建设高校图书馆在疫情期间还积极联系各大出版社和研究机构,收集有关新冠病毒的 OA 资源和免费资源,包括 The Lancet 推出新型冠状病毒专题、Springer Nature 开放新型冠状病毒 2019-nCoV 资源中心、美国医学会杂志(JAMA)免费开放"新型冠状病毒"专题内容、Wiley 开放旗下新型冠状病毒相关学术内容、科睿唯安免费开放 BioWorld 新闻报道新型冠状病毒相关专题等。

3.3 线上讲座与培训服务

疫情期间武汉地区"双一流"建设高校图书馆开展的线上讲座与培训服务见表 2。可以看出,线上讲座与培训服务主要包括常态化的在线课程服务和针对疫情的专业化培训服务:①常态化的课程服务以资源使用、文献检索、专利检索、论文写作等图书馆常规培训为主。华中师范大学图书馆《文献检索与利用》课程教学组的 8 名工作人员,克服身边没有电脑、资料没有备份、课件需要更改等不利条件,仅靠一部手机面向全校本科生顺利开设了 3 个班的《文献检索与利用》核心通识课[19]。②针对疫情的专业化培训服务主要以辨识虚假信息的信息素养教育培训为主。随着新冠肺炎疫情的暴发,关于疫情的信息也在各大媒体上暴发,大众对权威信息的获取力和判断力影响着应急服务能否有序地开展。面对铺天盖地的疫情信息,提高公众信息素养,快速辨识信息的真假显得尤为重要。武汉大学图书馆利用移动图书馆 APP 开设防疫专栏,汇集权威信息,科普防疫知识,帮助师生读者在信息洪流中辨别真伪,理性思考。华中农业大学图书馆主动聚焦热点,推出"战役快报"等信息素养辟谣原创专题[20]。

3.4 阅读疗法服务

重大公共事件在引起大众心理焦虑与紧张的同时,也为高校图书馆开展阅读疗法实践、加强阅读推广服务提供了新的契机。阅读疗法是通过有目的地指导服务对象阅读相关书籍和材料而达到解决个人心理或行为问题的一种疗法。阅读材料和书籍应根据治疗目

表 2 武汉地区"双一流"建设高校图书馆线上讲座与培训服务

图书馆名称	线上讲座与培训示例
华中科技大学图书馆	【资源·服务】请接收这份最新课程表! 【在线研讨会】知识战"疫":科学研究方法与论文写作研讨会 【知识产权】我们从抗疫药物谈起
武汉大学图书馆	疫情之下,我们还需要提高信息素养 怎样检索专利?——以瑞德西韦(Remdesivir)相关专利检索为例 预告丨与病毒打交道的人 微天堂真人图书馆第 54 期 在线研讨会丨关于《自然》和冠名"自然"的期刊 预告丨"数据悦读"学术训练营之武汉大学站 馆长也疯狂 丨 馆长 x 抖音直播 = 人间美词
中国地质大学(武汉)图书馆	讲座通知 丨 大学生求职实战攻略 直播预告:2021 考研启蒙公开课 - 毛访蘅
武汉理工大学图书馆	线上研讨会 丨 信息时代如何做好"远距离"科研? 微课 丨 高校信息素养数据库之检索技术篇 直播汇总 丨 中科院科研信息素质讲堂 如何鉴别口罩真伪? 从疫情防护,谈标准文献的检索和利用 全国知识产权宣传周 丨 "云端"讲座期待您的关注和参与! 赛事培训 丨 2020 年武汉理工大学图书馆信息检索大赛 经管类专业的同学看过来! EBSCO 数据库 wuli 特供直播培训明日开讲~
华中农业大学图书馆	如何快速识别疫情新闻中的信息真假 网络教学专题丨国内外在线课程 讲座预告丨英文学术论文写作与期刊投稿 1-3 期 培训通知丨湖北省高校图书馆馆员研究能力提升培训
华中师范大学图书馆	新型冠状病毒防疫安全公益课 转载丨大咖公开课——湖北省信息院携生物医学专家直播如何一起战"疫" 3 月份论文阅读写作公益大讲堂直播计划 每周外文数据库网络培训预告(4 月 6 日 -4 月 12 日)
中南财经政法大学图书馆	停课不停学 丨 图书馆《信息检索与论文写作规范》慕课正式开课啦!

的、干预水平、疾病类型和病人特点等加以选择,这一筛选过程非常重要,关系到阅读疗法的效果与成败[21]。武汉地区"双一流"建设高校图书馆开展的阅读疗法服务主要包括疫情期间的阅读推广和缓解读者焦虑的线上活动两类。

(1)疫情期间的阅读推广。处于疫区中心的高校图书馆,更重视对读者的心理疏导。表 3 显示了武汉地区"双一流"建设高校图书馆的阅读推广服务。其中,华中科技大学图书馆于 1 月 23 日"武汉封城"当日,立刻发出"积极响应号召,新年居家读书"的倡议,引导读者用阅读克服心理恐慌。武汉大学图书馆重视借助专业人士的力量开展服务。通过邀请教学名师、心理学教授、音乐专业人士以及图书馆员,为读者推荐医学与心理学方面的专业图书,以及适合疫期欣赏的舒缓音乐和休闲电影。

表 3　武汉地区"双一流"建设高校图书馆的阅读推广服务

图书馆名称	疫情期间的阅读推广服务示例
华中科技大学图书馆	【小图有话说】武汉封城 我们该做什么 【书目推荐】医图同阅 书香战疫 【读书节】疫病的心理疗愈
武汉大学图书馆	一期一书丨《花冠病毒》有声阅读 封城阅读计划——心灵救赎 生命·战疫丨一个深刻的灵魂,能从书籍里得到些什么? 借一段旋律聆听春天 新片速递丨悬疑剧《疫情之下》正在上映! 展览丨2020 年"艺术与阅读"线上美育展
中国地质大学(武汉)图书馆	有关新冠肺炎疫情的一些图书推介 王焰新校长新一轮的荐书来啦!
武汉理工大学图书馆	安图乐阅丨文学经典塑灵魂 杜门却扫防疫日丨新冠病毒防护书目荐读 南图荐读丨共同战疫,阅读有益 书刊精选丨科学预防,健康生活,抵御疫情!
华中农业大学图书馆	书籍推荐丨《活出生命的意义》 经典书单丨瘟疫专题 好书共推丨"生命的声响"主题书单
华中师范大学图书馆	识、防、控、治丨防疫抗疫系列图书
中南财经政法大学图书馆	【3 月荐读】宅家当以书为伴,静心阅读待花开

(2)缓解读者焦虑的线上活动。表 4 呈现了武汉地区"双一流"建设高校图书馆的线上活动,主要分为两大类:一类是单向输出型活动。包括图书馆向读者输出信息(线上主题展、艺术展等)的活动,以及读者向图书馆输出信息(书评、影评、朗读作品等)的活动。另一类是双向互动型活动,主要表现为读书/听书打卡和知识竞赛等活动。

3.5　书香抗疫社会服务

疫情期间,武汉地区的"双一流"建设高校图书馆除积极参加各校组织的抗疫工作外,还积极响应湖北省高校图工委、湖北省图书馆学会倡议,为方舱医院捐赠书刊,以"读"攻"毒"。如华中科技大学图书馆从 2 万余册目标刊物中遴选出《人民文学》《瞭望》《散文》等适合大众阅读的刊物 140 余种、3 240 余册捐赠给方舱医院的一线医护人员和病患。武汉大学图书馆分别向硚口区、武昌区的方舱医院捐赠文学艺术类休闲书刊 270 余种近万册,并将整理出的免费电子书刊资源提供给湖北省图书馆学会抗疫支援群[20]。武昌区区人大副主任刘建京表示,捐赠图书刊物的义举以实实在在的行动参与抗击疫情,营造了良好的全民参与氛围,将极大地鼓舞了一线人员和隔离患者的斗志和士气[22]。

对于援鄂医疗队人员提出的需求,图书馆也积极响应,武汉大学图书馆在收到湖州援鄂医疗队队员询问能否借书的"私信"后,及时向医疗队员送上借阅图书,并附赠两摞杂志以及数套武汉大学"特产"樱花明信片,确保援鄂医疗队员的"精神食粮"[23]。

表 4　武汉地区"双一流"建设高校图书馆线上活动

图书馆名称	缓解读者焦虑的线上活动示例
华中科技大学图书馆	【活动】在家学习没氛围?来参加新学期蜕变计划之云学习打卡大赛吧! 【活动】21 天习惯养成计划那些事儿——兴趣爱好养成篇 【读书节】名师相约春天里,21 天讲座打卡 【读书节】活动分享丨共读:个体生命的历史叙事
武汉大学图书馆	活动进行时丨不听谣不信谣,这些抗疫知识问题你能答对吗? 征文丨武汉大学"生命·战'疫'"书评影评大赛开启 围观 & 投票丨这次 PK 需要你的支持
中国地质大学(武汉)图书馆	见证设计的力量丨第二届全国"图书馆杯"主题图像创意设计征集活动启动! 好嗨哟!2020 读书月让你在家也能拿大奖!——2020 年图书馆信息检索大赛开始啦! 中国地质大学(武汉)"抗疫专题-<2020 爱你爱你·告白武汉>"线上朗读活动 科学防"疫"——大学生防控知识科普展 【2020"毕"属圣"地"】线上毕业留言活动办法
武汉理工大学图书馆	2020"我的战疫"阅读马拉松线上快闪赛招募丨期待你的参与 起点数据库疫情防治知识有奖答题 "疫"起读经典·阅读打卡"PK"联赛 南图光影丨生命·战"疫" 安排!带你畅游武理虚拟艺术馆~
华中农业大学图书馆	我眼中的乡土作品展示丨土味 华中农业大学生命·战"疫"书评影评征集 狮山读书节丨"生命的声响"主题读书笔记展示 以"艺"战"疫"——图书馆线上系列主题展 展览丨"艺术与阅读"线上美育展览
华中师范大学图书馆	活动丨"宅在家中抗疫的日子"——战"疫"故事征集 芸窗共读丨和郝芳华校长一起读《美的历程》 有奖答题丨湖北 深深爱着日夜思念
中南财经政法大学图书馆	书香战疫,云阅中南 图书馆第 15 届读书月暨第 25 个世界读书日活动 泉境谈珍丨丨博物风采线上摄影展

4　高校图书馆应急服务能力面临的问题

4.1　对于电子教参建设的关注度不高

高校图书馆是为教学和科研提供服务的学术性机构[24],文献资源是图书馆服务的基本依托[25]。在"停课不停学"的特殊时期,电子教参资源成为图书馆提供教学服务保障的重要依托。疫情期间,能够主动出击、快速响应师生迫切需求的,都是已拥有较完善的电子教材教参服务系统的图书馆。而未建立电子教参服务系统的图书馆只能被动回应,通过推送限时免费资源、试用教材教参数据库、上线应急教参平台等其他方式满足读者需求。华中科技大学图书馆虽在第一时间内整理并推送了包括外语教学与研究出版社、中国社会科学出版社、科学出版社、商务印书馆、人民出版社、电

子工业出版社、机械工业出版社等国内核心教材教参出版社在内的32个跟教学密切相关的资源库，并联系爱教材、爱学术等教材教参数据库服务商开通资源试用，但因人员在线办公条件有限、安全测试和沟通需要时间，从申请联系到上线发布存在时间差，出现一定程度的“人等书”现象。从这一现象折射出高校图书馆的文献资源体系建设存在关注度不平衡的问题，整体上关注学科和科研较多，关注教学较少，尤其是缺乏完善的电子教学参考服务系统。

4.2 体现图情优势的专业化特色不多

高校图书馆的教育职能和知识服务职能，使其在信息管理、数据挖掘、情报分析等方面有足够的空间开展专业化的深度服务。作为高等教育培养体系的重要组成部分，高校图书馆有责任、有义务推进信息素养教育服务，培养师生检索信息、甄别信息、利用信息和评价信息的能力，引导师生获取官方权威准确的信息资源。新冠肺炎疫情暴发后，与新冠肺炎疫情相关的信息疫情也随之暴发。在给读者带来心理恐慌的同时，信息疫情也为图书馆带来一次联系实际问题、结合专业技能、开展信息检索与信息甄别服务的机会。从实际情况来看，高校图书馆对信息疫情的重视明显不够，尚未意识到自身在控制信息疫情方面所具备的先天优势，武汉地区高校没能在第一时间发布信息甄别技巧。而在信息推送方面，高校图书馆虽然在疫情期间开展了资源推送服务，但基本停留在二传手式推送或简单按文献类别推送的阶段，而结合图情专业知识、学科发展特色和社会热点问题，把搜集到的信息经过合理筛选、加工提炼、分类整合后，有针对性地向各院系推出热点问题发展动态追踪、科研定题服务等方面的深度学科服务较少。信息推送的表面化从侧面反映了高校图书馆深层次学科服务能力的欠缺。

4.3 线上培训和咨询反馈的渠道有限

高校图书馆开展教育服务的中心内容是培养大学生的信息素养。培训是高校图书馆开展信息素养教育的主要途径，移动学习时代，图书馆的教育培训方式已逐渐从单纯地开设文献检索课和专题讲座谈转向“阵地教育+线上教育”双轮驱动模式。多数高校图书馆在疫情发生之前都已经开展了“微讲座”“微课堂”等线上培训服务，受疫情影响出现了“线下关门、线上开花”的一边倒局面。线上培训的频率增多和范围扩大，使得图书馆线上服务的问题也随之凸显。以华中科技大学图书馆为例，一方面，线上培训主要以网站和微信推送图文、视频等单向输出形式为主，缺乏微博、短视频或小程序等双向互动形式开展服务，新媒体元素融合不够。另一方面，读者在线咨询主要以邮件回复、公众号留言回复等异步参考咨询服务为主，存在沟通渠道单向化、反馈渠道不畅通等问题。尽管借助了学科服务QQ群、微信群、微校园等平台，尽可能畅通信息发布和咨询反馈的渠道，但发布的实时性和反馈的互动性仍存在一定的局限性，难以满足读者对同步咨询服务的期待。

4.4 馆员能力和资源远程访问系统不足

疫情考验着高校图书馆的快速反应能力，数字资源远程访问的完备程度直接影响着图书馆的反应速度。数字资源远程访问一直是高校假期时间读者咨询最多的问题，而图书馆常常依赖于VPN这一单一的远程访问方式而忽略了多重远程访问保障。武汉大学图书馆在疫情发生之前就提供了三种校外访问数据库的方式。考虑到疫期校外访问量很可能攀升，疫情期间积极搜集通过账号、密码访问的数据库相关信息，联系数据库商开通，每天监测数据库运行状态，解决数据库运行故障。同时与学校信息中心协作，陆续申请开通中国知网、WoS等近40个常用数据库的CARSI Shibboleth服务，为51个数据库提供了账号密码访问方式，确保了广大师生在校外无障碍地使用各类数据库[26]。而其他在疫情暴发前未加入CARSI联盟的高校图书馆则面临着倒逼重塑服务的挑战，仓促应对。从华中科技大学图书馆在疫情期间开通数字资源远程访问服务的经验来看，1月23日“武汉封城”后，图书馆于1月26日迅速做出反应，研究数字资源校外资源访问的新途径，部署通过教育网资源共享服务CARSI校外直接访问工作。1月27日起成立工作小组，与校网络中心及各大数据库商对接具体事宜。2月3日完成认证和测试并向读者发出通知。新方式、新平台的上线需要文献资源部与数据库商联系，并与信息咨询部、技术部等多个部门共同反复测试，解决浏览器不兼容、移动端打不开等方面的问题。此外，还必须取得学校网络信息管理部门的支持。从工作部署到问题解决，整个过程花费了较长时间，间接说明了图书馆员整合资源、处理信息、沟通协调的综合能力还有待进一步提升。

5 高校图书馆应急服务能力提升策略

5.1 提高应急服务与管理的认识与规划

各高校图书馆开展的应急服务虽然是临时性、紧急性的服务，却也是各自综合服务能力在非常态情境下的自然呈现。重大公共事件的结束，标志着应急服

袁青，陈星辰. 武汉地区"双一流"建设高校图书馆新冠肺炎疫情应对策略[J]. 图书情报工作,2020,64(15):4－11.

务逐渐转向常规服务,但并不意味着危机意识的完全解除。真正有效的应急服务是将应急管理融入日常管理,形成常态化的应急服务管理理念,主动适应新形势新变化,思考转型发展新出路,构建应急服务与管理体系。落实到行动上,一是"事前有准备",把应急服务管理作为一项重要任务纳入未来的发展规划和日常的工作部署中,修订和完善应急服务预案。从各高校图书馆网站上公开发布的应急预案来看,多数是围绕火灾、水灾等突发事件等安全问题制定的,涉及面向读者的应急服务与管理较少,因此有必要在应急预案中明确应急服务的内容、形式和要求。二是"事中有依据",把应急服务管理制度列入本馆日常服务规章制度中。通过制度明确应急服务的目标任务、重点内容、组织架构和协调机制,突出扁平化运作,调动业务骨干成立专项工作组,承接各项工作。三是"事后有总结",总结应急服务的工作内容、实施效果和存在的问题,随着图书馆业务工作的发展,不断修正应急服务运行机制。

5.2 提升数字资源远程获取能力

此次疫情期间,大部分高校图书馆都面临着大量读者对于校外访问数字资源的强烈需求,对于高校图书馆而言,提升数字资源的远程获取能力已经迫在眉睫。对于已订购的数字资源,在今后的资源采购中积极与数据库商谈判,商议数字资源远程访问服务事宜,将提供多样化的数字资源远程访问服务,作为明确要求写入采购协议,对是否允许 VPN 等代理访问方式、是否已经加入或有意向加入 CARSI 等联盟平台、是否提供 Myloft 等远程访问工具进行约定,保障读者的使用权益不受时空范围的影响。同时,提高应急服务意识,当重大公共事件发生后,第一时间向各数据库商发送正式信函,通过邮件、电话等方式取得多方联系,协商解决数字资源远程访问的其他方式,如扩大授权 IP 范围、增加并发数量、提供漫游账号等,保障已订购的资源的正常使用。对于未订购的数字资源,做好 OA 资源的整合揭示。搜集并整理契合学科建设、支撑教学服务的资源清单,在做好资源评估的基础上,积极联系数据库商开通试用。

5.3 提供全方位的分层服务保障

提供分层服务是高校图书馆突出服务重点,合理配置资源,满足读者个性化需求,延伸服务精度的重要表现。在科研支持层面,提高数字资源的可获取性和可访问性,与中外文数据库商沟通协调,开通特殊时期数字资源远程访问方式,尝试一站式服务新平台(如 IGROUP 公司针对疫情推出的 Myloft 平台),搜集推送专题资源、免费资源和试用资源,整理发布数字资源校外使用指南。围绕社会热点问题适时推出动态追踪、定题检索、情报分析等深度学科服务。对于科技查新、查收查引、专利服务等付费服务完善线上委托受理系统,做好身份认证和财务管理。在教学支持层面,建立健全电子教学参考服务系统,将图书馆的资源嵌入到教师的教学过程之中,将数字化教参服务融入到学生的课堂学习之中,从传统的资源服务走向高端的知识服务和学习服务[27],提升面向教学的文献资源保障能力。同时,以人才培养为导向,充分利用图书馆网站和微信,以及超星学习通、钉钉、雨课堂等第三方平台,开展信息素养教育在线课程,提高读者的信息检索和资源获取能力。在决策支持层面,建立科技情报分析基础数据云存储,多重数据备份。及时关注各类政策文件通知,有效应对来自决策部门的数据需求。及时跟踪最新学科评估动态,为决策部门提供定制服务。

5.4 搭建基于用户需求的咨询平台

读者需求是图书馆服务存在的逻辑起点[28],与学校各部门的有机协作是跟踪和调研读者需求的重要保障。高校图书馆要积极谋求学校其他部门的支持合作,多渠道、多角度了解不同身份类型、不同学科背景、不同阅读习惯的读者在不同阶段的需求。重新审视图书馆服务项目,探索搭建图书馆信息咨询平台,建立智能问答系统,开辟体验性良好的互动系统,尽量减轻人力负担,提升常规性问题的回复效率,同时满足读者个性化咨询。针对重大公共事件及时总结经验教训,建设应急参考咨询问题信息库,制定应急参考咨询工作流程,将在线应急咨询服务纳入信息咨询服务总体框架内。探索以咨询平台为主,多渠道融合服务模式,扩大服务知晓度,提高服务的速度、精准性和有效性。

5.5 加强馆员的新型服务能力建设

图书馆服务能力建设是社会进步和用户需求不断变化的必然结果[29],面向当前和未来的用户需求,图书馆应该有新的服务理念、服务模式和服务能力[30]。应急服务要求图书馆员具备灵敏捕捉热点、精准把握需求、有效整合资源、快速沟通协调等方面的能力。这是馆员新型服务能力的体现,需要图书馆加强馆员队伍建设,为提高馆员综合能力创造条件和学习机会。一是专业素质培训,包括收集信息、整合信息、辨识信息真假等方面的能力。有意识地培养馆员结合校情、馆情和图情特色,以专业化的视角切入热点问题,对海量信息资源进行加工提炼、分类推送的能力。二是远

程教学能力培训,如录制短视频、制作 MOOC 等,为图书馆开展大规模在线课程培训奠定基础。三是应急综合技能培训,尤其是对于重大公共事件发生后应激性心理问题疏导的指引,阅读书目的推荐,音乐鉴赏的推荐,以及一些有益于健康的线上活动策划等。

6 结语

高校图书馆的应急服务能力属于非常态化情境下的新型服务能力,考验着图书馆的管理能力、技术水平、协调能力和馆员专业素质,是图书馆综合服务能力的重要体现。从疫情最严重的武汉地区“双一流”建设高校图书馆所面临的集中性问题来看,全面提升线上服务能力,减少对到馆服务的依赖已刻不容缓。电子教学参考服务系统和智能化信息咨询平台的建立应摆上议事日程,数字资源的远程访问和获取问题需引起高度重视,围绕读者需求和社会热点,结合图情专业优势,开展深度化的分层服务,提升图书馆的能见度和影响力则大有可为,而这些都依赖于图书馆主动变革的理念和馆员新型服务能力的支撑。

疫情结束后,针对已暴露出的显著性问题,高校图书馆应及时总结经验教训,修订服务规章,将应急管理机制纳入今后日常管理之中,构建应急服务管理体系。与此同时,还应重新审视非一线服务中已经存在、尚未凸显的隐性问题,例如采访、编目、验收等对实地依赖性较强的常规性服务,业务数据的及时性获取问题等等。对于高校图书馆来说,提升应急服务能力最有效的策略就是居安思危、防范于未然。对于尚未暴露的隐性问题,要提前谋划部署,全面提升图书馆的管理水平和馆员综合能力,思考全信息化工作实现的可能性,探讨线上办公的工作流程和线上服务的运转模式,尽快实现业务数据的云储存和云操作,以强有力的准备迎接可能出现的各项挑战,把握转型发展的新契机。

参考文献:

[1] 教育部. 教育部关于 2020 年春季学期延期开学的通知[EB/OL]. [2020-02-09]. http://www.moe.gov.cn/jyb_xwfb/gzdt_gzdt/s5987/202001/t20200127_416672.html.
[2] 孔繁超. 图书馆危机事件分级模型构建[J]. 图书情报工作, 2009,53(13):43-45,23.
[3] 孔繁超. 图书馆危机事件分类分级研究[J]. 图书情报工作, 2009,53(7):51-54,38.
[4] 杨敏,刘咏梅,谢笑. 大学图书馆突发事件应急预防管理研究——基于 WSR 方法论[J]. 图书馆工作与研究,2019(10):11-17.
[5] 陈有志,刘平,李晨,等. 图书馆突发事件应急服务战略布局探讨[J]. 高校图书馆工作,2020,40(3):37-42.
[6] 魏大威,廖永霞,柯平,等. 重大公共安全突发事件中图书馆应急服务专家笔谈[J]. 图书馆杂志,2020,39(3):4-18.
[7] 魏永丽,韦汉淬,罗燕萍. 图书馆突发公共卫生事件应急机制构建探索[J]. 图书情报工作,2015,59(S1):1-2.
[8] 梁益铭,谢小燕. 高校图书馆公共卫生治理与服务体系研究——以新冠病毒疫情防控为例[J]. 高校图书馆工作,2020,40(3):29-36.
[9] 杨继贤. 从非典型肺炎事件看图书馆的危机管理和服务工作:香港岭南大学图书馆的经验[J]. 图书情报工作,2003(9):11-13.
[10] 张靖. 美国国立医学图书馆灾害应急信息服务与启示[J]. 图书情报工作,2016,60(7):72-77.
[11] 谭欢. 双一流大学图书馆抗疫期间开展资源服务工作情况探析[J]. 高校图书馆工作,2020,40(3):52-56.
[12] 田蕴祥,吴雯君. 突发重大公共卫生事件下台湾地区高校图书馆疫情防控因应策略研究[J]. 高校图书馆工作,2020,40(3):17-21.
[13] 卢明芳,朱贝. 图书馆危机管理能力评价指标体系的构建[J]. 图书情报工作,2017,61(14):15-20.
[14] 中华人民共和国教育部. “双一流”建设高校名单[EB/OL]. [2020-03-31]. http://www.moe.gov.cn/s78/A22/A22_ztzl/ztzl_tjsylpt/sylpt_jsgx/201712/t20171206_320667.html.
[15] 李瑞芬,赵美泽,马爱芳. 我国高校校外访问图书馆电子资源服务现状的调查与建议——以“211 工程”院校为例[J]. 情报理论与实践,2007(3):366-368.
[16] 包华. 高校图书馆数字资源校外访问研究[J]. 图书馆学研究,2013(5):65-68.
[17] 教育部高等学校图书情报工作指导委员会. 武汉大学图书馆在新冠肺炎疫情防控期间开展线上教学支撑服务情况简报[EB/OL]. [2020-03-31]. http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003211044.
[18] 光明日报. 武汉理工大学:电子课本助力在线教学[EB/OL]. [2020-03-31]. http://difang.gmw.cn/hb/2020-03/12/content_33644517.htm.
[19] 刘宝卿. 不忘服务初心 勇担抗疫使命——华中师范大学图书馆(博物馆)抗疫记[J]. 高校图书馆工作,2020,40(3):5-7.
[20] 教育部高等学校图书情报工作指导委员会. 书香助力 共抗疫疾——湖北省高校图书馆在新冠肺炎疫情防控中的服务调研报告[EB/OL]. [2020-03-31]. http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003020750.
[21] 车文博. 心理咨询大百科全书[M]. 杭州:浙江科学技术出版社,2001:400.
[22] 梁宜. 湖北省高校图工委组织向方舱医院捐赠书刊逾万册[EB/OL]. [2020-05-08]. http://gzw.lib.whu.edu.cn/pe/Article/ShowArticle.asp?ArticleID=3754&from=singlemessage&isappinstalled=0.
[23] 徐坊. 暖心! 武汉大学送了份春天的礼物给湖州援鄂医疗队员[EB/OL]. [2020-05-08]. http://zj.ifeng.com/a/20200319/

14070861_0. shtml.
[24] 陈铭,叶继元. 高校图书馆电子教参服务的进展与问题探讨[J]. 大学图书馆学报,2017,35(5):66－73.
[25] 王新才,谢鑫. 图书馆服务创新的目的、动力源与制度设计[J]. 大学图书馆学报,2018,36(5):17－22.
[26] 黄鹏. 沉舟侧畔千帆过,病树前头万木春——武汉大学图书馆全力阻击疫情侧记[J]. 高校图书馆工作,2020,40(3):1－4.
[27] 余晓蔚,施晓华,潘卫,等. 基于高校图书馆参与的“智慧泛在课堂”构建与实践——以上海交通大学电子教参服务体系的改革与实践为例[J]. 图书与情报,2014(5):30－33.
[28] 黄俊贵. 图书馆与读者的再认识[J]. 中国图书馆学报,2003(2):9－13.
[29] 袁青,施亮,陈梦. “双一流”驱动下高校图书馆服务能力建设——以华中科技大学为例[J]. 图书情报工作,2019,63(1):118－124.
[30] 初景利. 网络用户与网络信息服务[M]. 北京:海洋出版社,2018.

作者贡献说明:
袁青:提出问题,设计论文研究思路和结构,撰写与修改论文;
陈星辰:文献调研,数据整理,撰写论文。

Strategies of “Double First-Class” University Libraries in Wuhan During COVID-19 Pandemic

Yuan Qing Chen Xingchen
Huazhong University of Science and Technology Library, Wuhan 430074

Abstract: [**Purpose/significance**] The outbreak of COVID-19 has made profound impact on all walks of life, which has also challenged the emergency service ability of university libraries. Under the crisis of COVID-19 pandemic, this paper discusses the new service capability of libraries in an abnormal situation in order to provide reference for the university libraries to enhance their emergency service capacity in the future. [**Method/process**] By applying the methods of network investigation, online interview and case analysis, this paper introduces what emergency services the “Double First-Class” university libraries in Wuhan adopted during the pandemic, analyzes the existing problems and explores the solution. [**Result/conclusion**] This paper points out several problems faced with emergency service capability of university libraries, such as insufficient attention to the construction of electronic textbooks, few professional features reflecting advantages of library and information science, limited channels to online training and consultation feedback, inadequate ability of librarians, and defective remote access system. Therefore, it is vital to raise the awareness of emergency services, to improve the ability of remote access to digital resources, to provide tiered services, to build a consultation platform based on user needs, to establish emergency service management system, and to strengthen the new service ability of librarians.

Keywords: emergency service university library COVID-19